

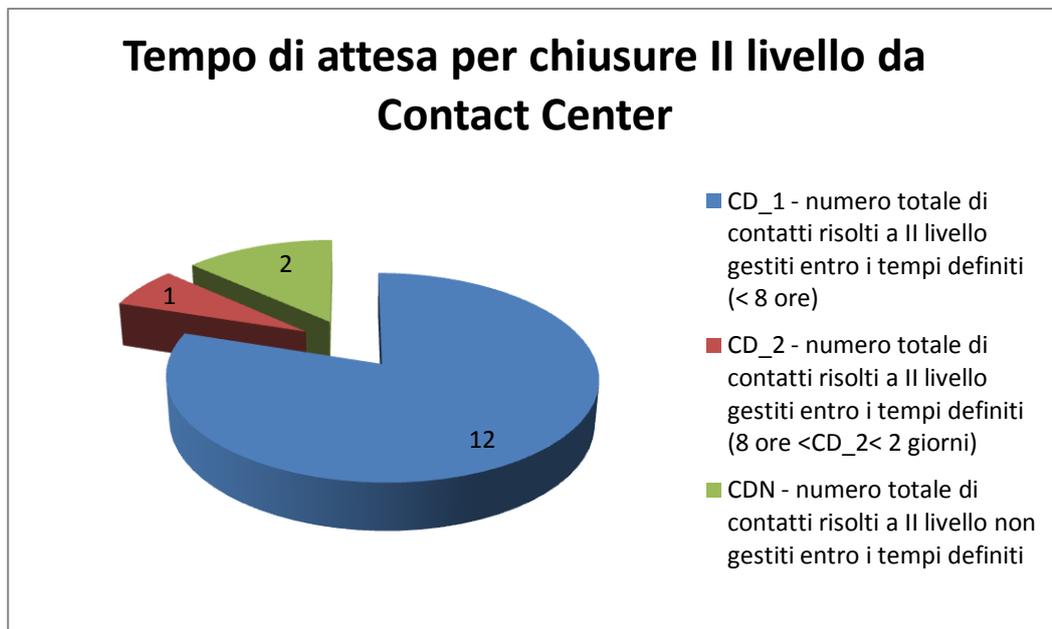


Provincia di Barletta-Andria-Trani



Report SLA di Servizio Contact Center : Periodo 11 – 28 Febbraio 2013

SLA DI SERVIZIO : TEMPO DI ATTESA PER CHIUSURE II° LIVELLO DA CONTACT CENTER



C - Totale Segnalazioni Febbraio 2013

C

70

Valore
assoluto

%
su CDT

CD_1 - numero totale di contatti risolti al II livello gestiti entro i tempi definiti (< 8 ore)

CD_1

12

80

CD_2 - numero totale di contatti risolti al II livello gestiti entro i tempi definiti (8 ore < CD_2 < 2 giorni)

CD_2

1

6,67

CDN - numero totale di contatti risolti al II livello non gestiti entro i tempi definiti

CDN

2

13,33

CDT - numero totale di contatti risolti al II livello

CDT

15